RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé Grand Est

Direction de la Santé Publique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché n° 2026-08

Lot 2 : Coordination du dispositif régional d'interprétariat à destination des professionnels de santé du Grand Est

Pouvoir adjudicateur :
L'Agence régionale de santé Grand Est
Etablissement public administratif de l'Etat
3 Boulevard Joffre CS 80071
54 036 NANCY CEDEX

Représenté par Dr Christelle RATIGNIER-CARBONNEIL, Directrice Générale

SOMMAIRE

1. CONTEXTE 3

2. OBJET DU MARCHE 3

3. PRESENTATION ET DESCRIPTION DE LA PRESTATION ATTENDUE 3

3.1. Communication et accompagnement des professionnels 4

3.2. Pilotage fonctionnel 4

3.3. Information et accompagnement utilisateurs 4

3.4. Gestion des adhésions des professionnels éligibles 5

3.5. Evaluation et analyse du dispositif 5

4. LIVRABLES 6

5. MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION 6

1. Contexte

L'objectif 2 du Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS) vise à faciliter la relation soignant-soigné en mettant notamment en place un recours à l'interprétariat, afin d'améliorer l'accès aux soins, la qualité de la relation soignant-soigné ainsi que la qualité et la pertinence des soins.

Dans ce cadre, l'ARS Grand-Est a souhaité que les professionnels médicaux et paramédicaux libéraux , ainsi que les professionnels intervenant dans le cadre de la mesure 9 issue des Assises de la santé mentale et de la psychiatrie, puissent accéder à un interprétariat professionnel et de qualité, conformément aux critères de la Haute Autorité de santé (HAS).

Depuis janvier 2021, ce dispositif est accessible dans le cadre d'un marché public. Il bénéficie parallèlement d'une coordination afin d'en assurer le déploiement, le pilotage et l'accompagnement des professionnels dans son utilisation. La coordination constitue ainsi un appui indispensable au fonctionnement homogène du dispositif à l'échelle régionale.

2. Objet du marché

Le présent lot a pour objet la coordination du dispositif régional d'interprétariat à destination des professionnels de santé éligibles sur l'ensemble du Grand Est.

Le titulaire assure le pilotage quotidien du dispositif, en lien avec l'ARS Grand Est et le titulaire du lot d'interprétariat, afin de garantir une organisation homogène, réactive et adaptée aux besoins des professionnels de santé.

3. Présentation et description de la prestation attendue

Périmètre et modalités de la prestation attendue:

La prestation de coordination couvre l'ensemble du territoire du Grand Est. Elle vise à favoriser l'appropriation et l'utilisation du dispositif par les professionnels éligibles, à assurer leur accompagnement et à garantir le lien fonctionnel avec le prestataire d'interprétariat.

Les principales missions confiées au titulaire sont les suivantes :

- **Communication et promotion du dispositif** auprès des professionnels médicaux et paramédicaux libéraux et des professionnels éligibles au titre de la mesure 9;
- **pilotage fonctionnel du dispositif;**
- **information et accompagnement des utilisateurs,**
- **gestion des adhésions des professionnels éligibles**;
- **évaluation et analyse du dispositif.**

3.1. Communication et accompagnement des professionnels

Le titulaire assure une démarche active de promotion du dispositif sur l'ensemble du Grand Est, afin d'en développer la connaissance et l'utilisation auprès des professionnels éligibles et de favoriser une couverture territoriale la plus large possible.

À ce titre, il relaie régulièrement l'existence du dispositif et les actions de communication de l'ARS et met en œuvre des actions adaptées : campagnes de communication, newsletters, webinaires, diffusion de supports pédagogiques, participation à des colloques, séminaires, réunions ou journées d'échanges.

Le titulaire développe également une démarche partenariale et territoriale auprès des acteurs et réseaux susceptibles de relayer le dispositif auprès des professionnels de santé de ville. Il veille à mobiliser les relais pertinents à l'échelle régionale, départementale et locale et adapte ses actions aux territoires et catégories de professionnels pour lesquels le dispositif demeure insuffisamment connu ou utilisé.

3.2. Pilotage fonctionnel

Le titulaire assure le pilotage fonctionnel et opérationnel du dispositif, en lien étroit avec l'ARS Grand Est et le titulaire du lot d'interprétariat.

Il veille au bon fonctionnement de l'ensemble de la chaîne de service, depuis l'adhésion du professionnel jusqu'à son recours effectif à l'interprétariat. Il s'assure notamment de la bonne articulation entre le titulaire du lot d'interprétariat et les professionnels utilisateurs sur les différents territoires du Grand Est.

Il entretient à cette fin des échanges réguliers avec le titulaire du lot d'interprétariat, identifie les éventuels dysfonctionnements ou difficultés rencontrés, en assure le suivi et contribue à leur résolution. Il veille à la continuité, à l'accessibilité et à la qualité du service rendu et alerte l'ARS de toute difficulté significative nécessitant une intervention ou une adaptation du dispositif.

Le titulaire est également force de proposition auprès de l'ARS pour améliorer le fonctionnement et le déploiement du dispositif.

3.3. Information et accompagnement utilisateurs

Le titulaire constitue l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé pour toute question relative au dispositif, à son fonctionnement et à ses modalités d'utilisation. Il assure une fonction permanente d'information, d'orientation et d'accompagnement et répond aux sollicitations des professionnels.

Il renseigne les professionnels sur les conditions d'éligibilité et d'accès au dispositif, les modalités d'adhésion et les modalités générales d'utilisation du service.

Il les accompagne tout au long de leur recours au dispositif. En cas de difficulté d'accès ou d'utilisation, il apporte une réponse adaptée et, lorsque nécessaire, assure l'interface avec le titulaire du lot d'interprétariat.

3.4. Gestion des adhésions des professionnels éligibles

Le titulaire assure la réception, le traitement et le suivi des demandes d'adhésion. Pour chaque demande, il vérifie l'éligibilité du professionnel au regard des critères définis par l'ARS Grand Est et recueille les informations nécessaires à son inscription, notamment son numéro RPPS, son numéro SIRET, ses coordonnées professionnelles ainsi que les autres informations nécessaires au traitement de la demande.

Après validation de l'éligibilité, le titulaire transmet au titulaire du lot d'interprétariat les éléments nécessaires à la création et à l'activation de l'accès au service. Il s'assure de la bonne réalisation de cette activation et du fait que le professionnel dispose des informations lui permettant de recourir directement au service d'interprétariat. Une fois l'accès activé, le professionnel peut solliciter directement le service d'interprétariat selon les modalités prévues au lot correspondant, sans nouvelle démarche d'adhésion auprès de la coordination pour chaque consultation.

Il tient à jour un suivi des adhésions et des accès activés, notamment par profession ou spécialité et par département d'exercice, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données.

3.5. Evaluation et analyse du dispositif

Le titulaire assure une mission d'évaluation et d'analyse du dispositif, afin de permettre à l'ARS Grand Est d'apprécier son niveau de déploiement, son utilisation, sa qualité et ses besoins d'évolution.

À cette fin, il exploite et croise les données issues de la gestion des adhésions avec les données d'activité et de qualité transmises par le titulaire du lot d'interprétariat, les actions de communication et de promotion réalisées ainsi que les sollicitations et retours des professionnels. Le titulaire du lot d'interprétariat est notamment chargé de produire les données relatives aux demandes et prestations réalisées, aux langues, aux durées, aux professions et spécialités, aux territoires ainsi qu'à la qualité et à la satisfaction.

Dans les deux mois suivant le démarrage du marché, le titulaire propose à l'ARS Grand Est une trame de tableau de bord et un cadre d'évaluation, précisant les indicateurs, leurs définitions, les sources de données, leur périodicité de production et leurs modalités d'analyse. Ces éléments sont soumis à validation de l'ARS et peuvent évoluer en fonction des besoins de pilotage.

L'évaluation porte notamment sur :

- **les adhésions et le déploiement :** nombre de professionnels inscrits et nouvelles adhésions, par profession ou spécialité et par territoire ;

- **le recours au dispositif** : nombre de demandes et de prestations réalisées, volumes et durées, langues sollicitées, répartition par profession ou spécialité et par territoire, ainsi que les demandes non satisfaites lorsque cette donnée est disponible ;

- **l'usage :** nombre de professionnels utilisateurs, fréquence de recours, part des professionnels inscrits ayant effectivement utilisé le dispositif et évolution de l'activité ;

- **la qualité et le fonctionnement** : disponibilité du service, difficultés ou réclamations signalées, délais de mise en relation lorsqu'ils sont disponibles, satisfaction des professionnels et suites apportées ;

- **la communication et le déploiement territorial :** actions réalisées, publics et territoires ciblés et, lorsque cela est mesurable, leur effet sur les adhésions et l'utilisation du dispositif.

Le titulaire ne se limite pas à la restitution des données. Il produit une analyse commentée permettant notamment d'identifier les évolutions et tendances, les disparités territoriales, les professions ou spécialités fortement ou faiblement utilisatrices, les langues les plus sollicitées ou émergentes, les freins au recours ainsi que les points de vigilance relatifs au fonctionnement, à l'accessibilité ou à la qualité du dispositif.

Cette analyse permet d'orienter les actions de communication, de promotion et d'accompagnement et d'identifier les besoins d'ajustement du dispositif. Le titulaire formule à l'ARS Grand Est des recommandations opérationnelles argumentées et contribue, le cas échéant, au suivi des actions mises en œuvre.

4. Livrables

Le titulaire transmet à l'ARS Grand Est un bilan annuel relatif à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du dispositif, rendant compte de l'ensemble des missions prévues au présent CCTP.

Ce bilan est transmis sous une forme synthétique et directement exploitable par l'ARS Grand Est. Il constitue un support au marché public.

L'ARS Grand Est peut solliciter, en tant que de besoin, tout élément complémentaire nécessaire au suivi du dispositif.

5. Modalités d'exécution de la prestation

La prestation est mise en œuvre sur l'ensemble du territoire du Grand Est, en articulation avec l'ARS Grand Est et le titulaire du lot d'interprétariat.

Le titulaire met en place une organisation et des moyens humains adaptés permettant d'assurer la continuité de la prestation pendant toute la durée du CPOM. Il mobilise à ce titre un ou plusieurs intervenants disposant d'une expérience et de compétences adaptées à la coordination d'un dispositif régional dans le champ de la santé.

Les intervenants disposent notamment de compétences en matière de gestion de projet, animation partenariale et territoriale, communication, suivi administratif, analyse de données et évaluation, ainsi que d'une capacité à travailler avec une diversité d'acteurs à l'échelle régionale.

La date de démarrage de la prestation est fixée au 5 février 2027.